中外公共图书馆特色服务类型识别与比较研究*

■ 钱明辉 徐志轩 陈相仪
中国人民大学信息资源管理学院 北京 100872

摘 要：[目的/意义]针对我国与西方发达国家在社会制度、社会文化、经济发展水平等方面存在的差异，对比国内外公共图书馆特色服务的不同特点，为我国公共图书馆特色服务的发展提供参考。[方法/过程]在对国内外公共图书馆特色服务现状展开调查的基础上，通过聚类分析识别中外公共图书馆特色服务的主要类型并展开对比分析，揭示其中的共性和差异。[结果/结论]对比中外公共图书馆特色服务的特点发现，我国公共图书馆特色服务内容的学术性有待提高，图书馆专业人才的培养还需要不断加强，应当进一步重视在服务过程中图书馆与用户之间的交互，以此来不断提升公共图书馆特色服务的吸引力和影响力。

关键词：公共图书馆特色服务 聚类分析 中外对比
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.05.007

随着社会的进步与技术的发展，公共图书馆的服务内容也在不断变化，以适应新时代背景下的公众需求。近年来，越来越多的中外公共图书馆开始面向读者、企业等信息需求者提供各种各样的特色服务。如我国的温州市公共图书馆结合温州当地庞大的鞋类产业，构建了鞋样图片的特色数据库，为当地鞋类企业提供了丰富的鞋样设计素材[1]；云南省公共图书馆依托当地少数民族建立了15个云南独有少数民族多媒体资源库，为云南当地少数民族文化的研究提供了丰富的资料[2]；加拿大公共图书馆通过购买和合作共建特色数据库为当地居民提供包括学习、工作、医疗保健和汽车维修等领域信息资源的特色服务[3]。由此可见，基于特色资源开展面向社会公众的特色服务已经成为国内外公共图书馆的发展趋势之一，并将为图书馆所在区域的经济效益和社会效益带来积极影响。然而由于我国与西方国家在社会制度、文化习俗、经济结构等方面存在一定的差异，国内外公共图书馆的特色服务发展也呈现出各不相同的特点。因此，探讨中外公共图书馆特色服务的差异，能够更加清晰地认识公共图书馆特色服务的一般规律，并为我国公共图书馆特色资源服务工作提供参考。

1 文献综述

对于公共图书馆特色服务的概念，学术界目前尚无统一的定义。有学者认为公共图书馆特色服务是建立在文献信息资源和人力资源充分开发、合理配置的基础上，以某种独特的服务方式，特定的读者对象开展的优质、高效、具有创新意义的服务行为[4]；也有学者认为公共图书馆特色服务是一个相对概念，旨在与图书馆传统的常规服务加以区别，当图书馆的特色服务受到社会的广泛认可后，如果无法继续保持其独特性，将会由特色服务转变为常规服务[5]；更有学者认为公共图书馆特色服务是图书馆为了差异化发展而采用的一种竞争手段和策略[6]。结合已有研究所总结的关于公共图书馆特色服务的共同特点，本文将其定义为：公共图书馆根据用户的实际需求提供的针对性服务，并且在服务内容、服务方式或服务对象上，相比常规图书馆服务以及其他的图书馆服务具有一定的独特性。

从文献梳理的结果来看，国内外公共图书馆发挥自身优势，并结合社会实际需求开展了一系列有别于图书馆常规服务的特色服务，主要包括建设特色馆藏、

* 本文系中国人民大学科学研究基金(中央高校基本科研业务费专项资金资助)项目“社交网络品牌信息粘性影响因素与演化机制研究”(项目编号:13XNI015)研究成果之一。
作者简介：钱明辉(ORCID:0000-0001-9019-5857)，副教授，博士；徐志轩(ORCID:0000-0001-7335-9717)，博士研究生，通讯作者，E-mail:xzx@ruc.edu.cn；陈相仪(ORCID:0000-0003-1341-1143)，硕士研究生。
收稿日期:2019-07-09 修回日期:2019-09-29 本文起止页码:60-70 本文责任编辑:徐健

分类用户服务、社会参与共建、新理念新技术应用等[7]。其中,特色馆藏建设方面具有代表性的是天津图书馆建设的音乐图书馆[8]、云南图书馆的少数民族多媒体资源库[2]、南京图书馆专门建设的古籍馆[7]等。此外,国外公共图书馆也普遍依托特色馆藏来提供特色服务,如俄罗斯国家图书馆提供专门的法律信息资源[8],加拿大前十大城市的公共图书馆共建有特色数据库 102 个,涵盖地域特色、社会文化等多个方面。分类用户服务主要是针对不同类型用户提供专门服务,如美国国会图书馆为残疾人读者提供专门服务[10];安徽省图书馆上门为老年读者提供服务,开展老年人计算机培训课程等[7]。社会参与共建则主要是指与其他社会部门广泛合作开展有利于社会公益的特色服务,如杭州图书馆与杭州市文明办合作,将"市民大学堂"引入图书馆[7];香港公共图书馆与学校、教育团体紧密合作推行"阅读大使计划""社区图书馆伙伴计划"和读书会活动[7]等。新技术和新理念应用的典型代表则包括基于云计算的我国高校数字图书馆特色服务[11]、美国康涅狄格州西港图书馆的机器人管理员[10]等。

目前,学术界对于图书馆特色服务的关注点主要涉及服务内容、服务环境、服务交互等。在服务内容方面,有学者深入对比了国内外 15 所高校图书馆学术服务内容,包括学术研究支持和数据资源服务等方面的特点[12];还有学者讨论了中国大学图书馆为留学生提供的特色服务内容[13]。一些国外学者如 R. Matthews 关注了图书馆如何提供个性化的服务内容[14];L. Bonnie 则探讨如何让图书馆服务内容更好地支持学术论文写作[15]。在服务环境方面,一些学者着眼于分析公共图书馆儿童阅读物理空间的多元化需求[16];另一些学者则从公共图书馆服务理念的需求和服务环境的营造两个方面探讨了创客空间的构建需求[17]。还有一些学者探讨如何培训图书馆员以更好地开展图书馆服务[18],并指出图书馆可以成为良好的学习空间并为其提供环境支持[19]。在服务交互方面,有学者指出良好的服务交互有利于图书馆信息服务的开展[20],并且认为图书馆服务中与用户交互的重要性体现在挖掘用户的深层需求进而实现服务升级[21]。还有学者强调以用户为中心的交互对图书馆提升其服务具有重要作用[22],指出重视服务交互是持续提升图书馆服务的有效方式[23]。由此可见,提供特色服务是国内外公共图书馆为适应社会发展而普遍采用的一种变革方式,尽管目前对于公共图书馆特色服务的内涵尚未统一,但是特色服务问题一直是学术界关注的热点,并且公共图书馆特色服务的服务内容、服务环境、服务交互更是国内外学者重点研究的领域。为此,本文也将从上述 3 个方面来分析和对比中外公共图书馆特色服务的主要类型及相应特点。

2 中外公共图书馆特色服务数据的获取与处理

为识别出国内外公共图书馆特色服务类型及各类服务的特征,本研究采用二阶聚类分析的方法划分出中外图书馆特色服务的主要类别。之所以采用聚类分析方法,其原因在于目前对于图书馆特色服务还没有一个明确的分类体系或框架,且特色服务类目繁多、形式各异,直接加以定性分类缺少必要的理论依据。为有效提炼不同类型特色服务的关键特征,本文将从服务内容、环境需求、服务交互 3 个主流研究维度出发,对各个样本公共图书馆的特色服务加以量化处理,并运用二阶聚类分析的方法将具有相似特征的特色服务划分到同一族簇之中,通过各类别之间的特点对比归纳总结出国内外公共图书馆特色服务的异同。

2.1 中外公共图书馆特色服务数据的获取

本文从我国省级公共图书馆和美国、加拿大等国立、州立和市立公共图书馆官方网站上爬取其 2018 年全年的活动动态,通过筛选得到各图书馆在 2018 年全年所提供的特色服务。

因部分国内省级图书馆网站存在信息不全和信息滞后的问题,最终筛选出 20 所国内省级图书馆作为中国公共图书馆特色服务的数据来源,分别为安徽省图书馆、广西壮族自治区图书馆、浙江图书馆、四川省图书馆、海南省图书馆、山东省图书馆、贵州省图书馆、云南省图书馆、内蒙古图书馆、宁夏图书馆、首都图书馆、天津图书馆、重庆图书馆、湖北省图书馆、黑龙江省图书馆、吉林省图书馆、辽宁省图书馆、河北省图书馆、湖南图书馆、江西省图书馆。

同时,按照数据可得性和有效性的标准,本文筛选出了 20 所具有一定代表性的美国、加拿大等国立、州立和市立公共图书馆作为国外公共图书馆特色服务的数据来源,分别为美国国会图书馆、美国加利福尼亚州立图书馆、美国肯塔基州立图书馆、美国佐治亚州立图书馆、美国马萨诸塞州立图书馆、美国科罗拉多州图书馆、美国康涅狄格州立图书馆、美国夏威夷州立图书馆、美国爱荷达州立图书馆、美国波士顿公共图书馆、美国纽约公共图书馆、美国旧金山公共图书馆、美国芝

加哥公共图书馆、加拿大安大略图书馆、加拿大不列颠哥伦比亚图书馆、德国巴伐利亚州立图书馆、德国汉堡州立图书馆、澳大利亚维多利亚州立图书馆、南澳大利亚州立图书馆等。经过清洗之后,最终获得 2 521 条国内公共图书馆特色服务数据和 2 649 条国外公共图书馆特色服务数据。部分特色服务示例如表 1 所示:

表 1 部分中外公共图书馆特色服务示例

图书馆		特色服务	部分服务内容简介示例
国内图书馆特色服务	安徽省图书馆	掌声聚民心开启新时代——学习十九大报告图文展	安徽省图书馆在一楼大厅里以图文方式展示安徽省各地群众学习十九大报告的成果
		新安百姓讲堂	安徽省图书馆邀请华中科技大学教授刘仲林讲《道德经》
	广西壮族自治区图书馆	《非暴力沟通》系统训练营	广西壮族自治区图书馆馆员作为阅读引导者,带领读者针对《非暴力沟通》一书开展的社群学习活动
		观广西戏剧品壮乡风情——"群文荟萃"戏剧推广活动	广西壮族自治区图书馆选送一批具有代表性的桂剧、壮剧、彩调剧等戏剧节目,依托全国文化信息资源共享工程·中国文化网络电视平台进行播放。通过设计专题宣传海报、在网站和微信平台等媒体上做专题文章联推等方式,开展"我最喜爱的广西戏剧节目"线上投票活动来展现广西戏剧的风采
	贵州省图书馆	老年电脑知识公益培训班	贵州省图书馆向老年读者讲授使用电脑、网络及智能手机的基本知识,主要内容包括电脑基本操作、上网学习娱乐、QQ 及微信应用、贵州省图书馆数字资源使用等
		来省图,学摄影! ——摄影经验分享会	贵州省图书馆、贵州省图书馆学会在贵州省图书馆学术报告厅举办王建军美国西部摄影经验分享会
	浙江图书馆	教你用语文的方式阅读英文——从电影到原著	浙江图书馆集体视听室为大家带来儿童英语阅读技巧讲座
		国学中的企业战略系列培训	浙江图书馆邀请中国管理科学院特聘研究员、浙江经纬文化传播公司方荣耀董事长,主讲"国学与企业战略"
	...	...	...
国外图书馆特色服务	加利福尼亚州立图书馆	"俳句艺术"展览	加利福尼亚州立图书馆以名为"shikishi"的俳句展开启新的一年
		利福尼亚州 K-12 在线资源获取方法培训课程	第二年度的加利福尼亚州 K-12 在线内容项目将在全州的三个不同地点提供免费培训课程,以帮助教师、图书馆工作人员、管理人员、教育支持人员和家长更好地了解并使用该学习工具
	肯塔基州立图书馆	KDLA 青年进修服务	每年的 KDLA 青年进修服务是一个动态的继续教育机会,它使公共图书馆的工作人员可以在线讨论图书馆领域中有关儿童和青少年的话题
		图书外展服务	肯塔基州立图书馆的移动图书和外展服务确保所有肯塔基州公民都可以使用公共图书馆的资料和服务
	加拿大不列颠哥伦比亚图书馆	Lexis Advance Quicklaw 培训课程	可以通过该课程了解有关 Lexis Advance Quicklaw 的相关信息。注意需要注册,并仅对 UBC Allard 法学院学生与教师开放。请在参加会议之前注册您的 Lexis Advance Quicklaw 密码。
		温哥华 DTES 摄影展	UBC 图书馆与当地非营利组织 2 Paycheques Away 合作,将在图书馆的两处地点展览卓越且吸引人的摄影作品。
	澳大利亚维多利亚图书馆	自制杂志和艺术家书籍展览	免费的自制杂志展览会,包括朋克杂志、地下出版物和对抗商业画廊系统的艺术家书籍,并在其中体验"自由出版"的变革趋势
		在线研究资源浏览与获取培训	了解有关如何访问资源和浏览图书馆目录的相关信息
	...	...	...

2.2 中外公共图书馆特色服务数据的处理

基于所获得的国内外公共图书馆特色服务数据,在进行聚类分析之前,需要对每条数据进行量化处理,将其转化为向量形式。为此,本文从服务内容、环境支持、服务交互 3 个一级维度出发,结合采集数据情况进一步划分二级维度,运用专家打分的方式将每条服务数据进行量化。具体的数据处理如下:

(1)通过整理国内外公共图书馆服务数据发现,国内外公共图书馆特色服务的服务内容主要包括提供学术支持和信息资源,并且不同服务提供学术支持的深度不同,比如有的图书馆会提供帮助用户理解学术研究原则和规则方面的服务,这类服务相对属于较为浅层的学术支持;而有些图书馆则会提供诸如信息素养教育、定向课程等较为深入的学术支持服务。另外,在提供信息资源方面,不同图书馆所提供信息资源的学术性也存在差异,如有些图书馆专门提供专业学术资源的服务,而另一些图书馆则专门提供休闲阅读资源的服务。基于此,在服务内容维度上,本文主要是邀

请专家从所提供学术支持的深度和所提供信息资源的学术性两个方面对于图书馆特色服务内容进行打分，分值为0－5分,分数越低则表明该服务的学术支持程度越浅,提供信息资源的学术性越低;反之则表明学术支持越深入,信息资源学术性越高。

(2)国内外图书馆特色服务在环境方面的特点主要体现在两个维度,一是物理环境支持;另一是图书馆员的支持。不同服务对于二者的支持需求程度不同，有些特色服务,如“少儿阅读活动”只需要图书馆提供可用于阅读学习的物理空间即可;而有些特色服务,如“创客空间”不仅需要物理空间,还需要技术设备支持。在图书馆员支持方面,有些特色服务可以通过互联网终端完成,只要有在线管理员便可满足用户需求，甚至有些图书馆仅提供人工智能机器人作为在线管理员;还有一些特色服务则需要专门的图书馆员,甚至是特别联络员。因此,本文在环境支持维度上划分为两个子维度,分别为物理空间支持和图书馆员支持,同样邀请专家对逐项服务进行打分,仍然为0－5分,分数越低则物理空间与图书馆员支持越低,反之则越高。

(3)在服务交互方面,根据所采集公共图书馆服务数据的基本情况,将其细分为交互频率和交互形式两个子维度。同样,还是采用专家打分的方式对各条服务数据进行处理,分值为0－5分,分数越低则特色服务的交互频率越低、交互方式越简单(如远程在线服务),反之则交互频率越高、交互方式越复杂(如一对一指导)。

具体数据处理方法如表2所示。本文基于学历、工作单位类别、职称、研究领域以及相关工作年限等考量选择了分布于北京、上海、武汉、南京等地从事图书馆领域教学、科研、图书馆管理以及相关工作的专家学者50名组成专家组,并将搜集到的2018年1月－12月期间2 521条国内公共图书馆特色服务数据和2 649条国外公共图书馆特色服务数据对专家进行了意见征询,邀请每位专家分别对300条特色服务数据从服务内容、环境支持、服务交互3个维度的6项指标进行打分,确保每条数据均有3位以上专家进行评分。

表2　公共图书馆特色服务分析维度

一级维度	二级维度	评价标准
服务内容(SC)	SC1:提供学术支持的深度	0－5分,分数越低表明学术支持程度越浅,如“理解学术研究原则和规则”服务;分数越高表明学术支持程度越深,如“定向课程”服务
	SC2:所提供信息资源的学术性	0－5分,分数越低表明所提供信息资源学术性越低,如“提供休闲阅读资源”服务;分数越高表明所提供信息资源学术性越高,如“提供语言学习资源”服务
环境支持(ES)	EN1:物理空间支持程度	0－5分,分数越低表明物理空间的支持程度越低,如“少儿阅读活动”服务;分数越高表明物理的空间支持程度越高,如“创客空间”服务需要技术设备支持
	EN2:图书馆员的支持程度	0－5分,分数越低表明图书馆员的支持程度越低,如“在线查询”服务;分数越高表明图书馆员的支持程度越高,如“一对一指导”服务
服务交互(SI)	SI1:服务交互频率高低	0－5分,分数越低表明服务交互频率越低,如“举办展览”活动;分数越高表明服务交互频率越高,如“特殊人群俱乐部”服务
	SI2:服务交互形式复杂程度	0－5分,分数越低表明服务交互形式越简单,如“远程在线指导”服务;分数越高表明服务交互形式越复杂,如“专人授课”服务

3　中外公共图书馆特色服务类型的识别

本文利用聚类分析对专家打分结果进行处理,分别对国内和国外公共图书馆特色服务进行聚类,并识别其特点以做进一步的对比分析。

3.1　国内公共图书馆特色服务聚类分析结果与讨论

本文采用SPSS19.0软件的二阶聚类算法对国内公共图书馆特色服务的评分数据进行分析。以学术支持深度、信息资源学术性、物理空间支持程度、图书馆员支持程度、服务交互频率、服务交互形式作为分析维度,聚类得到5类。聚类的簇与簇之间关联紧密,不同簇之间的差异性大,为避免线条重叠,类别(4)和(5)使用虚线。5类中样本的数量以及所占百分比如下:聚类1包含476个样本(18.9%)、聚类2包含223个样本(8.8%)、聚类3包含1 241个样本(49.2%)、聚类4包含193个样本(7.7%)、聚类5包含388个样本(15.4%)。聚类整体情况见图1。

5类特色服务的命名如下:

(1)国内类别(C1):深度学术资源支持类服务。图1中蓝色实线为国内公共图书馆类别(C1)服务的聚类结果,由图1可见,类别(C1)的服务学术支持程度较深,并且提供的资源学术性较强,均是国内公共图书馆各类特色服务当中最高的,因此将类别(C1)的服务命名为深度学术资源和支持类服务。这类特色服务主要是各类学术讲座和培训活动等,如天津图书馆的“天图悦读会之市民科普课堂”、浙江图书馆的“老年

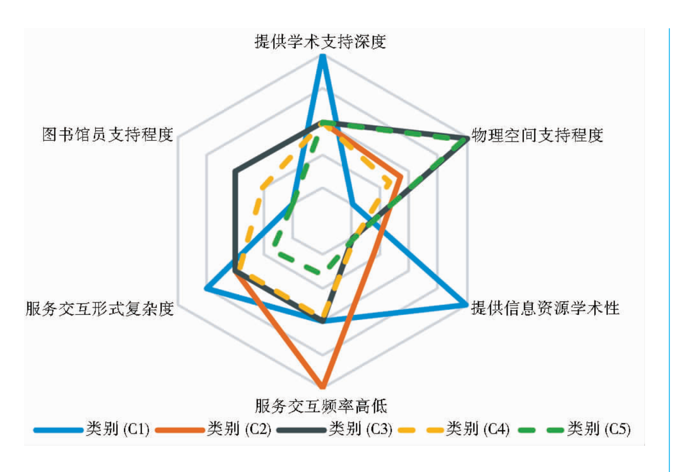


图 1　国内公共图书馆特色服务聚类分析结果

心理健康讲座”等。通过对类别(C1)中样本的具体服务内容的分析,发现此类服务无需过高的物理环境支持,读者交流区和小型视听室都可以成为其开展活动的地点;同时,这类服务通常只需要图书馆员负责简单的报名程序即可,因此无需他们的深度支持,并且被服务者与图书馆的交互频率也较为有限。另外,该类中的培训活动主要是专人授课或一对一教学,服务形式相比一般服务更为复杂。总之,这类服务主要是向用户提供专业知识或专业技能,因此其最大特点就是提供学术性资源与深度学术支持。

(2)国内类别(C2):高交互频率类服务。图 1 中橙色实线所表示的是国内公共图书馆特色服务类别(C2)的聚类结果,类别(C2)的最大特点是其服务交互频率在国内各类特色服务中是最高的,因此将其服务命名为高交互频率类服务。通过分析类别(C2)中的服务样本可以发现,这类特色服务主要包括英语沙龙、读书会等,如辽宁省图书馆的“英语沙龙”活动,学员可以学习英语日常口语并进行对话练习;天津图书馆的“天图悦读会之立心读书会”活动,主要由主持人带领参会成员一起读书并共同参与讨论。进一步分析可以发现,由于英语沙龙和读书会这类服务所提供的资源,相比纯学术支持类服务的学术性并不突出,但是比单纯的休闲资源的专业化程度又要高一些,因此类别(C2)的学术性较为适中;同时,因为沙龙和读书会需要图书馆员的主持或者服务,所以需要具有良好沟通能力的图书馆员,对图书馆员有一定程度的要求。另外,沙龙和读书会不仅需要活动成员到图书馆现场参加,还需要与主持活动的图书馆员一起学习、阅读和讨论,因此其最大的特点就是强交互性。

(3)国内类别(C3):高物理环境支持的休闲资源类服务。图 1 中深灰色实线为国内公共图书馆类别(C 3)服务的聚类结果,从图 1 中可以看出,类别(C3)服务的物理空间等环境支持非常高,同时其提供资源的学术性却很低,因此将类别(C3)命名为高物理环境支持的休闲资源服务。究其原因,类别(C3)中的特色服务主要是现场举办的大型多人活动,如朗诵会、诗歌比赛等。比如首都图书馆的“国风私塾小课堂”,其内容旨在通过国风私塾场景布置,人员统一的汉服着装,渲染古代教学氛围,让孩子们体验古风教学。由于大型活动对场地的需求高,物理空间要大,同时还要配备各种现场技术设备,并且主要目的在于通过休闲资源和文化活动来丰富社会公众的文化生活,因此其最大特点就是信息资源休闲化和高物理环境支持。

(4)国内类别(C4):公共图书馆代理服务。图 1 中黄色虚线为国内公共图书馆类别(C4)服务的聚类结果,从图 1 可以看出,类别(C4)所代表的特色服务在 6 个维度的得分都比较均衡,缺乏突出特点,本文将其命名为公共图书馆代理类服务。如此命名的原因在于,划分入该类中的特色服务样本主要是书友会、座谈会等,如四川省图书馆的新闻主播做客“书友会”分享朗读技巧的活动、浙江省图书馆“文澜读书”座谈会等。这类服务的一大共性就在于其往往是图书馆的用户自发组织的,虽然依托于图书馆的支持,但是图书馆更多的只是作为一个代理服务机构在其中发挥作用,这也是这类服务对图书馆各方面的需求都不高的原因。

(5)国内类别(C5):高物理环境支持的自助类服务。图 1 中绿色虚线为类别(C5)的聚类结果,该类特色服务样本主要包括文化展览、音乐欣赏和电影放映等。如浙江图书馆的展览“和阅读万年历有约”活动,就是这类服务的典型代表。该展览从文字的变迁到阅读载体的革新,带领读者了解阅读的前世今生;同时展出各种装帧形式,如卷轴装、包背装、线装书等,活动地点是浙江图书馆一楼展厅。由图 1 可见,类别(C5)的特色服务除了对物理环境支持较高以外,在另外 5 个维度的得分都较低,尤其是图书馆员支持、交互形式复杂度以及交互频率均为国内特色服务中最低的。主要原因在于展览、音乐欣赏和电影放映等服务对场地和设备的需求都比较高,与此同时以目前的技术而言,这些播放设备往往自动化程度较高,并且用户参与活动的过程也是自助的,这些都使得这类活动呈现交互性弱、图书馆员参与程度低、服务方式简单的特点。

3.2　国外公共图书馆特色服务聚类分析结果与讨论

本文采用与国内公共图书馆特色服务数据聚类分

析一致的方法来将国外公共图书馆特色服务加以聚类,最终聚为5类,如图2所示(为避免线条重叠,图2中类别(3)使用虚线)。各类中样本的数量以及所占百分比如下:类别(1)包含424个样本(16.0%),类别(2)包含315个样本(11.9%),类别(3)包含609个样本(23.0%),类别(4)包含726个样本(27.4%),类别(5)包含575个样本(21.7%)。

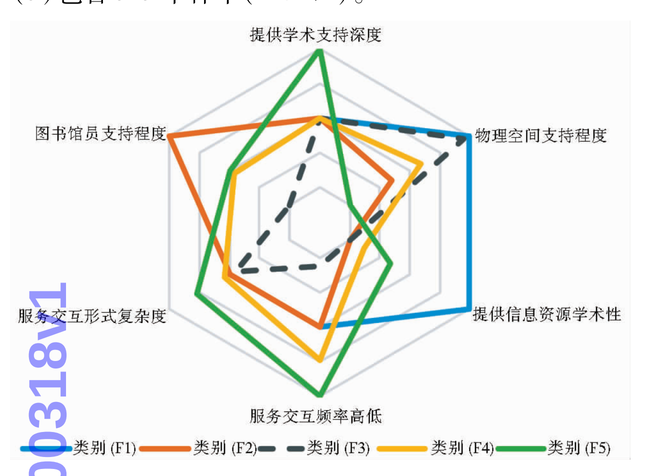


图2　国外公共图书馆特色服务聚类分析结果

(1)国外类别(F1):环境与管理员深度支持的学术资源类服务。图2中蓝色实线为国外公共图书馆特色服务类别(F1)的聚类结果,从图2可以看出,国外公共图书馆特色服务类别(F1)的物理环境支持程度、图书馆员支持程度以及提供信息资源的学术性等均位于较高水平。因此,将其命名为环境与管理员深度支持的学术资源类服务。深入分析该类中的服务样本可以发现,这类特色服务最主要的形式是讲座,如美国国会图书馆的"街头民俗:德克萨斯州休斯顿的嘻哈、汽车文化和黑人生活"讲座。形成这类服务上述特点的原因在于这些讲座类服务对场地和设备的需求都比较高,且这类服务的学术性很强,并且此类讲座活动的范围也比较广,需要特别联络图书馆员来负责主讲人的联系以及活动的统筹,因此需要图书馆员的深度支持。

(2)国外类别(F2):图书馆员深度支持的休闲资源类服务。图2中橙色实线为国外公共图书馆特色服务类别(F2)的聚类结果,其需要图书馆员的深度支持,同时提供信息资源的学术性水平明显较低,因此本文将其命名为图书馆员深度支持的休闲资源类服务。这类服务主要形式是作家会谈、售书会等,如美国波士顿公共图书馆举办的"丹·肯尼迪:大亨的归来"活动,主要是由媒体评论员和丹·肯尼迪教授讨论他的著作《大亨的归来》并在活动中售书。形成类别(F2)服务特点主要原因在于作家会谈通常是小范围地邀请参与者,因此对物理环境的需求不高;活动内容中讨论的是作家的书籍,基本不需要图书馆提供学术资源,因此其学术性不是很强。另外,此类服务由于需要特别联络图书馆员负责与作者和读者之间的联系与对接,因此其最大的特点就是对图书馆员深度支持的需求。

(3)国外类别(F3):高物理环境支持的自助类服务。图2中深灰色虚线为国外公共图书馆特色服务类别(F3)的聚类结果,从图2可以发现,类别(F3)的国外公共图书馆特色服务需要较高的物理空间支持,且对图书馆员的需求极低,交互形式复杂度不高且交互频率偏低,本文将其命名为高物理环境支持的自助类服务。与国内图书馆类似,这类服务主要是展览、电影放映和音乐欣赏等,如美国纽约公共图书馆的"MOSAIC音乐会",每人有60分钟免费欣赏时间,用户通过网上报名自助参与活动。同样,这类活动对场地和设备的需求都比较高,对设备自动化、智能化程度也是高要求的,无需图书馆员的过多参与,用户多以自助形式报名和参加。因此,这带来了此类服务物理环境需求较高而对图书馆员需求较低的特点。

(4)国外类别(F4):高交互频率类休闲服务。图2中黄色实线为国外公共图书馆特色服务类别(F4)的聚类结果,由图2可见,类别(F4)服务的整体需求比较平均,服务提供资源偏休闲化,并且服务频率较高,本文将其命名为高交互频率类休闲服务。类别(F4)的主要服务内容是外语培训与练习之类的活动,如美国旧金山公共图书馆开展的"ESL会话组"活动。形成类别(F4)特点的主要原因在于外语会话练习等活动内容主要是一些生活休闲用语,相对学术性较低。且这类活动的互动性强,交互性也相对较高,需要擅于沟通的图书馆员来主持活动。因此,类别(F4)的主要特点就是高交互频率的休闲类服务。

(5)国外类别(F5):深度学术支持的高交互类服务。图2中绿色实线为国外公共图书馆特色服务类别(F5)的聚类结果,从图2可以看出,类别(F5)服务的显著特点是其学术支持非常深入,服务供需双方交互频率在国外公共图书馆特色服务中是最高的,本文将其命名为深度学术支持的高交互类服务。这类服务主要形式往往是培训课程,如美国芝加哥公共图书馆的早期识字,其内容是由专人授课,帮助学龄前儿童学习单词和语句。通过结合类别(F5)中特色服务内容的分析,不难发现这类服务特点形成的原因。由于定向课程类的服务,在学术支持方面的要求相对较高,因此

属于深度学术支持的服务;同时课程开设往往持续一段时间,涉及多次授课,所以其交互频率较高;另外,这些课程通常也不需要过大的物理空间和各种复杂的设备,所以物理环境需求较低。因此聚类(F5)的最大特点就是深入的学术支持且交互频率较高。

4　中外公共图书馆特色服务比较

基于国内外公共图书馆特色服务的聚类分析结果,本文从整体层面和 3 个维度分别对中外公共图书馆特色服务进行对比,以期揭示中外公共图书馆特色服务的差异,为我国公共图书馆特色服务发展提供参考。

4.1　中外公共图书馆特色服务整体比较

就整体比较而言,中外公共图书馆的特色服务存在一定差异(见图 3),国外公共图书馆主要在学术支持深度、图书馆员支持、服务交互形式、服务交互频率、信息资源学术性等方面相较国内公共图书馆有一定的优势,表明国外公共图书馆特色服务的学术支持程度更高、服务资源专业性更强、服务交互形式多样、交互性更强、服务人员综合素质更高。这也反映了相比国外公共图书馆,国内公共图书馆特色服务所提供的资源专业性不足,服务模式还处于初级发展阶段,且不够注重服务与用户的交互和服务过程中参与人员的整体水平。但国内公共图书馆特色服务在物理环境支持方面整体要领先于国外公共图书馆,表明目前我国公共图书馆在物理环境建设方面相对更加完善。

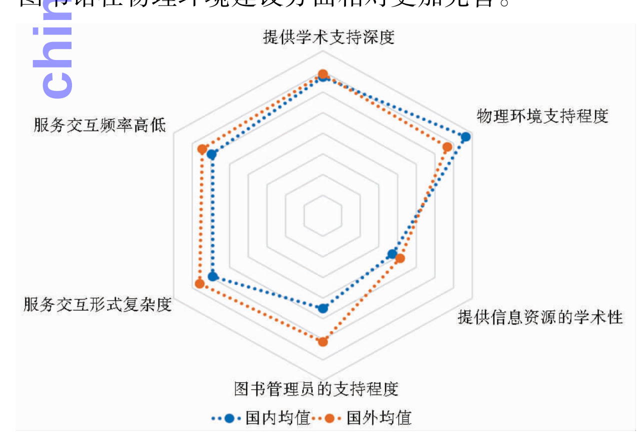


图 3　中外公共图书馆特色服务比较

4.2　中外特色服务在服务内容方面的比较

服务内容包括学术支持和服务资源两个方面。在学术支持方面,国内类别 C1 和国外类别 F5 的学术支持程度是所有类别中最高的。其中,国内类别 C1 有 476 个样本,占总体样本 18.9%,国外类别 F5 有 575 个样本,占总体样本 21.7%。国外深度学术支持的服务占比相对国内高出 2.8 个百分点,表明国外公共图书馆深度学术支持类服务占比较高,国外公共图书馆特色服务相比国内更加注重专业化和学术化。未来我国公共图书馆的特色服务建设需要加强学术支持深度,提高服务内容的学术性和专业性,让用户形成公共图书馆是“专业的”“学术的”这样的良好认知,从而更好地提升公共图书馆特色服务的影响力。

在服务资源方面,国内类别 C1 和国外类别 F1 是服务资源学术水平最高的两类特色服务。其中,国内类别 C1 有 476 个样本,占总样本 18.9%,国外类别 F1 有 424 个样本,占比 16.0%。从数据分析的结果来看,国内公共图书馆特色服务在专业学术资源支持方面的比例相比国外略高一些,但是国外图书馆服务资源整体学术水平更高,说明我国公共图书馆一般性服务资源的学术性仍需进一步提高。服务资源的质量是公共图书馆特色服务的硬实力,只有具备了高质量的资源基础,公共图书馆的特色服务才能更多地受到用户的青睐。

进一步分析可以发现国内公共图书馆特色服务在服务内容方面,高学术支持往往伴随着专业学术资源的提供,如安徽省图书馆举办的“图书资料专业初、中级技术职称以考代评继续教育培训班”、海南省图书馆举办的“电脑知识公益培训班”等特色服务,其服务开展模式类似于上课,不仅有专业人士进行培训,而且提供相应的学术资源,具有明显的专业性特点,在聚类模型中均属于 C1 类特色服务。而相比国外图书馆特色服务,其高学术支持与专业学术资源提供之间没有很强的相关性,二者可以分开存在,高学术支持类服务聚类到 F5 中,而高学术资源类服务聚类到 F1 中。F5 类服务典型代表如德国汉堡图书馆的“法律素养提升”培训班和美国科罗拉多州立图书馆的“鼓励父母”培训班,在培训班中有专业的律师和儿童教育专家与大家一起探讨和分享专业知识,并且不再为用户提供学术性很强的专业资料,取而代之的是专家制作的图片和视频等更易于用户理解的资源,更强调专业人员与用户之间的交互与交流,而非单方面的授课。另外,国外图书馆 F1 类服务的典型代表是各类讲座,如美国马萨诸塞州立图书馆举办的“历史上的英格兰”讲座,现场为观众普及一些简单的历史知识,服务内容的学术支持水平并不高,但是会为用户提供相关的专业资料以便其可以进一步了解相关知识。

钱明辉，徐志轩，陈相仪. 中外公共图书馆特色服务类型识别与比较研究[J]. 图书情报工作,2020,64(5):60－70.

4.3 中外特色服务在环境支持方面的比较

环境支持包括物理环境方面和图书馆员方面。在物理环境方面,国内类别 C3 和类别 C5,以及国外类别 F1 和类别 F3 的物理环境需求程度最高。其中,国内类别 C3 和类别 C5 共计 1 629 个样本,占总样本 64.6%,国外类别 F1 和类别 F3 共计 1 033 个样本,占总样本 49.0%。国内高物理环境支持的服务占比要比国外高出 15.6 个百分点,表明相比国外公共图书馆的特色服务,国内服务对物理环境需求更高,同时也投入了更多资源来提高物理环境质量。这对于提高用户对图书馆的满意度是有利的,我国公共图书馆特色服务建设应继续保持这一良好态势。

在图书馆员方面,国内公共图书馆中对图书馆员需求最高的特色服务是类别 C2 和类别 C3,需要中级图书馆员支持。而国外公共图书馆中对图书馆员需求最高的特色服务是类别 F1 和类别 F2,需要高级图书馆员支持。可见,国内公共图书馆特色服务相较国外对图书馆员的要求更低一些,说明国内公共图书馆特色服务缺乏更多高水平图书馆人才的参与。如果说服务资源的质量是特色服务的硬实力,那么图书馆专业人才的素养就是其特色服务的软实力,两者缺一不可。加大图书馆高素质人才的培养力度,是未来我国公共图书馆特色服务发展的重要一环。

从总体来看,在具备物理环境支持的图书馆服务方面,国内外公共图书馆有着相似的特点,一般以大型活动,如展览、讲座、比赛等为主。如国内类别 C3 和 C5 的典型代表天津图书馆举办的“少年摄影大赛”、山东省图书馆举办的“筑梦强军,固我国防”大型展览等。国外 F1 类和 F3 类的典型服务案例包括澳大利亚维多利亚图书馆举办的“21 世纪墨尔本艺术展”、美国康涅狄格州立图书馆举办的“妇女与战争”演讲等都是在专门的场地、展馆中展示图片、摄影作品和各类艺术品等。而在图书馆员支持方面,国内图书馆与国外图书馆之间既有共性也存在差异。共性主要表现为大型活动都离不开图书馆员支持,如 C3 和 F1 都是大型活动类服务,图书馆员负责整个演讲、展览服务的组织、协调和沟通过程。而区别则主要表现为国内图书馆员参与度较高的服务主要是非学术类服务,如国内 C2 和 C3 类服务的典型代表辽宁省图书馆的“英语沙龙”和首都图书馆的“私塾小课堂”等,主要服务内容是开展小范围的兴趣讨论,组织休闲文化活动等,而国外的 F1 类服务中不乏偏学术性的活动,如美国马萨诸塞州立图书馆的“特权与穷人”讲座分析了美国社会阶层与公民权利等学术性话题。这也从某种层面反映出我国图书馆有关学术的大型活动较为缺乏,更需要具备一定专业素养的图书馆员予以支持。

4.4 中外特色服务在服务交互方面的比较

服务交互涉及交互频率和交互形式两个方面。在交互频率方面,国内类别 C2 的服务具有高交互性,国外类别 F4 和类别 F5 的服务具有高交互性。其中,国内类别 C2 由 223 个样本,占总样本 8.8%,国外类别 F4 和类别 F5 共计 1 301 个样本,占总样本49.1%。可见,国内高交互性的特色服务的规模相较国外有很大差距,说明我国公共图书馆特色服务相对忽视用户在服务过程中与图书馆的交互。未来我国公共图书馆特色服务建设应加大对服务交互性的重视,加强与用户的沟通与交流。

在交互形式方面,国内类别 C1 和国外类别 F5 的服务交互形式规格最高。其中,国内类别 C1 有 476 个样本,占总样本 18.9%,国外类别 F5 有 575 个样本,占总样本 21.7%。国外高规格交互的占比相对国内高出 2.8 个百分点,表明国外特色服务的服务交互水平要高于国内。交互形式也是建立与用户联系的重要一环,越是专业化、系统化的服务,越能够更好地向用户提供其需求的资源。专业化和系统化的服务能加深用户对公共图书馆特色服务的印象,提升公共图书馆的影响力。

具体分析中外公共图书馆在特色服务交互方面的特点可以发现,国内 C2 类和国外 F4 类服务都是偏休闲类资源的服务。如天津图书馆的“读书会”活动和美国爱达荷州立图书馆的“炉边谈话”活动等,以寓教于乐的方式促进读者之间的交流讨论,讨论的内容也以读者的兴趣爱好为主。并且这类服务往往是长期的,图书馆员在其中扮演组织协调者的角色,从活动准备到活动结束始终保持较高的交互频率,包括活动前期沟通和活动之后的体验回访等,说明国内外图书馆在休闲文化类服务中都较为重视与用户之间的交互。中外差别主要体现在国外图书馆的 F5 类服务,这类服务不仅需要图书馆员与用户之间保持较高交互频率,而且服务内容更偏学术性和专业性。如美国爱达荷州立图书馆的“高中 EBSCO 工具专业授课课堂”,具体服务内容是由专业图书馆员为有需要的高中生教授 EBSCO 工具的使用方法,使其尽快掌握该工具的使用技巧,而我国图书馆缺乏此类由专业图书馆员开展培训

的学术性服务，在交互形式方面，国内公共图书馆采用较为直接的面对面交互方式主要集中在 C1 类服务中，以各类培训服务为主，主要依赖授课的专业人员，如安徽省图书馆举办的“图书资料专业初、中级技术职称以考代评继续教育培训班”，是聘请相关领域专家开展培训，其图书馆员的直接支持程度较低，而国外 F5 类服务如美国佛罗里达州立图书馆的“电子政务”培训课程则由专业的图书馆员直接进行培训，相对于我国图书馆其图书馆员支持程度较高。这也可以在一定程度上看出我国公共图书馆缺乏此类具备一定专业技能的图书馆员，进而缺少类似的特色服务。

4.5　中外公共图书馆特色服务特点总结

基于中外公共图书馆特色服务的聚类和对比分析可以发现，中外图书馆特色服务共性主要表现在以下 3 个方面：我国省级公共图书馆和以美国、加拿大、澳大利亚、德国为代表的国外图书馆都在积极开展各类特色服务，不断挖掘公共图书馆资源的价值，使其更好地服务于社会；中外公共图书馆对各类型的特色服务都有覆盖，包括高学术支持型的培训、讲座，休闲文化型讨论会、交流会，大型比赛以及展览活动等；中外公共图书馆在一些特色服务的组织中，尤其是大型活动和长期性服务活动的组织中都依赖图书馆员的有效支持。

与此同时，中外公共图书馆特色服务存在以下差异：第一，我国公共图书馆高学术支持类的服务还往往伴随着提供相应的高学术性服务资源，如培训课程提供专业资料，而国外特色服务中二者相关性并不强，即一些学术和专业性较强的讨论和交流中使用更加通俗易懂的资料如图片、视频等资源，而有些浅显的科普型讲座则为感兴趣的用户提供可以深入学习的专业学术资料；第二，在具备高物理环境支持的大型服务活动中，我国公共图书馆特色服务主要以休闲文化型为主，如展览、比赛等，而国外公共图书馆的此类服务活动中，存在一定比例的高学术支持服务，如大型的学术讲座；第三，国内公共图书馆员支持度较高的特色服务以休闲文化类服务为主，学术支持水平较高的专业性服务主要依赖外部专家，而国外则有一批由专业图书馆员提供的专业学术型培训服务。

5　结论与启示

本文从服务内容、环境支持和服务交互 3 个方面，将国内外公共图书馆特色服务进行了聚类分析，并基于聚类结果对中外公共图书馆特色服务进行了对比分析，发现了以下几点异同之处：中外公共图书馆特色服务整体上存在一定差异，国外特色服务的优势主要体现在学术支持深度、图书馆员支持、服务交互形式、服务交互频率、服务资源学术性等 5 个方面。从服务内容来看，国外公共图书馆深度学术支持类服务占比较高，相比国内更加注重专业化和学术化；并且国内公共图书馆在深度学术支持类服务中过于依赖外部专家，缺少专业图书馆员对专业学术类服务的支持，并且国内图书馆在服务资源提供方面不够灵活，需要综合考虑用户的需求，为用户提供适合的资源服务。从环境支持来看，国内公共图书馆相比国外对特色服务的物理环境支持程度更高，能够为特色服务的开展提供良好的物理环境支持；但是相比国外，国内公共图书馆在特色服务提供过程中来自高级图书馆员类别的人力资源支持不足，深度学术支持类的大型活动较少，需要重视优秀图书馆人才的培养。从服务交互来看，国内公共图书馆高交互性特色服务的规模相较国外有很大差距，并且国外特色服务的服务交互形式相比国内更多样；对于国内公共图书馆而言需要进一步加强与用户的沟通交流，提供多样化的服务交互形式。

通过对比中外公共图书馆特色服务的特点可以看出，今后我国公共图书馆特色服务需要在以下 3 个方面加强建设：首先，在服务内容方面，我国公共图书馆特色服务需进一步加强学术性建设，加大特色服务的学术支持深度，利用国内物理环境支持的优势，举办具有深度学术支持的大型讲座活动，特别是重视培养具备专业学术素养的图书馆员，开展由图书馆员直接参与的培训讲座活动，进一步深入挖掘公共图书馆在学术活动中的价值，更好地为学术活动提供服务与支持，扩大公共图书馆特色服务的影响力。另外，在服务资源的提供方面，国内图书馆需要更加多样化和更具有针对性。如对于专业性较强的学术支持类服务，为方便用户更好地了解相关知识，可以为其提供一些学术性和专业性较弱但更生动形象的信息资源，而对于一些偏休闲文化的服务活动，则可以为一些感兴趣想进一步深入了解的用户提供更加专业的学术性资源。

其次，在环境支持方面，我国公共图书馆应充分利用当前在物理环境支持方面的优势，形成自身服务的特色，尤其将物理环境优势与学术支持服务相结合，在提供原有休闲文化类展览比赛等特色服务的同时，更多地提供学术性和专业性较强的大型讲座等特色服务，在支持学术活动中充分发挥图书馆的优势和作用。

此外,国内图书馆在为用户提供更好的服务体验的同时,需要进一步加强图书馆专业人才的培养,深入挖掘图书馆员在图书馆特色服务中的价值和作用,加大图书馆员对图书馆特色服务的支持力度,尤其是培养具备专业素养的图书馆员,并提高其对高学术支持类特色服务的直接支撑程度,降低图书馆对领域内专家的依赖程度,提高图书馆员整体服务能力,为图书馆特色服务提供更有效的支持与保障。

最后,在服务交互方面,我国公共图书馆需要充分重视服务交互在提高服务质量和用户体验方面的重要作用,加强图书馆与用户之间的沟通与交流,加强学术支持水平较高服务中的图书馆与用户的服务交互,包括更多的交互方式,如线上交互、电话交互、线下交互等以及更高的交互频率,如服务前的沟通协调、服务过程中讨论交流、服务后的问题解答和体验追踪等。我国公共图书馆还需要重视图书馆员对特色服务的深度参与,尤其是要深度参与学术性和专业性较强的特色服务。图书馆员除了组织协调相关活动需要与用户交互以外,还需具备一定的学术和专业素养,才能确保图书馆与用户之间能够开展更为深入和有效的交互,能在服务过程中与用户深度交流讨论,深入了解和提升用户的服务体验和,把握用户的真实需求,真正树立以"用户为中心"的服务理念,为公共图书馆特色服务的可持续发展与服务质量的不断提升奠定更加良好的基础。

参考文献:

[1] 苏鲜女. 论图书馆商情类数据库建设——以温州市图书馆鞋样图片特色数据库为例[J]. 河南图书馆学刊, 2010, 30(3): 120－121.
[2] 赵学敏, 田生湖, 金航. 云南地区公共图书馆特色数据库建设调查分析[J]. 图书馆学研究, 2015(7):59－62.
[3] 于琳, 居晓轩. 加拿大公共图书馆特色数据库调查研究及启示[J]. 图书馆学刊, 2018(3):142－146.
[4] 陈昌艳. 论公共图书馆的特色服务[J]. 图书情报工作, 2008, 52(1):133－136.
[5] 赵龙刚. 论公共图书馆的特色服务[C]//全国中小型公共图书馆联合会 2009 年研讨会论文集. 天津:中国图书馆协会, 2009:328－330.
[6] 勾学海. 论公共图书馆的特色服务[J]. 图书馆工作与研究, 2003(3):50－52.
[7] 刘志遥. 国内公共图书馆特色服务研究[J]. 图书情报与档案管理, 2018(4):49－50.
[8] 陈扬. 公共图书馆特色服务新体验——以天津图书馆音乐图书馆特色服务为例[J]. 图书馆工作与研究, 2016(1):83－86.
[9] 贺延辉. 图书馆特色服务可持续发展——俄罗斯国家图书馆法律信息服务的经验与启示[J]. 图书馆理论与实践, 2018, 223(5):18－23.
[10] 王萍. 国外公共图书馆的服务特色及其启示[J]. 江苏第二师范学院学报, 2012(6):107－109.
[11] 靳辉. 基于云计算的高校数字图书馆特色服务研究[J]. 情报资料工作, 2014(2):79－81.
[12] 涂志芳, 徐慧芳. 国内外 15 所高校图书馆数字学术服务的内容及特点[J]. 大学图书馆学报, 2018(4):29－36.
[13] ZHOU L, HAN Y, LI P. Home away from home: extending library services for international students in China's universities[J]. The journal of academic librarianship, 2018, 44(1):52－59.
[14] MATTHEWS R. Yes! on demand: how to create winning, customized library service[J]. Library quarterly, 2018, 88(3):312－314.
[15] BONNIE L. An exploration of changing dissertation requirements and library services to support them[J]. Portal-libraries and the academy, 2017, 17(1): 129－144.
[16] 莫丹萍. 多元化需求下公共图书馆儿童阅读空间功能设计探索[J]. 图书馆工作与研究, 2018, 271(9):126－130.
[17] 周军. 基于创客空间构建的公共图书馆理念需求与环境营造[J]. 图书馆界, 2016(6):78－80.
[18] MUDD E. Stellar customer service: training library staff to exceed expectations[J]. Library quarterly, 2018, 88(3):305－306.
[19] ALLISON D, DEFRAIN E, HITT D, TYLER C. Academic library as learning space and as collection: a learning commons' effects on collections and related resources and services[J]. Journal of academic librarianship, 2018, 45(3):305－314.
[20] 任军虎, 赵捧未, 秦春秀. 移动图书馆服务交互模型构建[J]. 图书情报工作, 2014, 58(20):23－27.
[21] 朱文青. 面向专业用户的交互式文献服务链研究——以上海图书馆文献服务为例[J]. 数字图书馆论坛, 2018(12):67－72.
[22] ALLISON R. Promoting library services with user-centered language[J]. Portal-libraries and the academy, 2017, 17(2):217－234.
[23] CHOWDHURY G. How to improve the sustainability of digital libraries and information services? [J]. Journal of the Association for Information Science and Technology, 2016, 67(10):2379－2391.

作者贡献说明:

钱明辉:拟定研究思路、修改定稿;
徐志轩:数据采集与分析、撰写初稿;
陈相仪:梳理文献、撰写初稿。

A Study on Identification and Comparison of Special Service Types of Chinese and Foreign Public Libraries

Qian Minghui Xu Zhixuan Chen Xiangyi
School of Information Resource Management, Renmin University of China, Beijing 100872

Abstract: [Purpose/significance] In view of the differences between China and western developed countries in social system, social culture, economic development level, etc., this paper compares the different characteristics of the special services of public libraries in China and abroad, and provides reference for the development of the special services of public libraries in China. [Method/process] Based on the investigation of the status of the special services of public libraries in China and abroad, this paper respectively identified the main types of special services of Chinese and foreign public libraries through cluster analysis and conducted comparative analysis to reveal the commonalities and differences. [Result/conclusion] Comparing the characteristics of the special services of Chinese and foreign public libraries, this paper finds that the academic content of the special service of Chinese public libraries need to be improved, and the training of library professionals needs to be strengthened, and further attention needs to be paid to the interaction between libraries and their users in service process, so as to improve the attraction and influence of the special services of the public library.

Keywords: public library special services cluster analysis Chinese and foreign comparison